

REIKWIJDTE VAN DEZE KLACHTENREGELING

Deze klachtenregeling is van toepassing op klachten over de zorgverlening in het kader van de Wet langdurige zorg (Wlz) en de Zorgverzekeringswet (Zvw).

Voor klachten in het kader van de Wet zorg en dwang (Wzd) en de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) geldt een andere procedure.

WAT TE DOEN BIJ EEN KLACHT?

Voor zover het mogelijk is, heeft het de voorkeur dat eerst de weg van een 'goed gesprek' wordt bewandeld, waarbij ook de klachtenfunctionaris een rol kan spelen. Dat wil zeggen dat eerst wordt geprobeerd om een rechtstreeks gesprek te organiseren tussen de klager (klager) en de persoon tegen wie de melding zich richt (aangeklaagde). Als alternatief kan dit gesprek met een derde persoon (leidinggevende of klachtenfunctionaris) die als intermediair optreedt, worden gevoerd.

Indien de klager direct de formele weg wenst te bewandelen dan loopt hij / zij het risico dat voordat de raad van bestuur of de regionale klachtencommissie in behandeling neemt, deze de klager sterk zal adviseren de klacht eerst met behulp of ondersteuning van de klachtenfunctionaris op te lossen.

Volgorde behandelen / oplossen van een uiting van onvrede of een klacht

klachten- functionaris		A. UITING VAN ONVREDE / KLACHT:		
	?	1. Klager lost het zelf op	>	'Goed gesprek'
	?	2. Klager lost het samen met medewerker / leidinggevende op	>	
	?	3. Klager en aangeklaagde lossen het samen op met bemiddeling / klachtenfunctionaris	>	
	!		>	
		B. KLACHT:		
	!	4. Klager dient een klacht in bij de raad van bestuur of bij de regionale klachtencommissie	>	Formele traject

? Klachtenfunctionaris KAN bij het zoeken naar een oplossing betrokken worden.

! Klachtenfunctionaris MOET bij het zoeken naar een oplossing betrokken worden.

De behandeling van een klacht middels de punten 1, 2 en 3 staat beschreven in hoofdstuk 2A van deze klachtenregeling; de behandeling middels het formele traject (punt 4) staat vermeld in de hoofdstukken 2b1 (raad van bestuur) en 2b2 (regionale klachtencommissie).

Klachtenregeling cliënten Zorggroep Elde Maasduinen

HOOFDSTUK 1

ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1

Begripsomschrijvingen

- 1** Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:
- a aangeklaagde: degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
 - b Wzd-klacht: klacht over een beslissing zoals bedoeld in de Wet Zorg en dwang;
 - c cliënt: natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie de zorg-aanbieder zorg verleent of heeft verleend;
 - d cliëntenraad: de cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de cliënten van de zorgaanbieder. Binnen Stichting Zorggroep Elde Maasduinen is een centrale cliëntenraad gevormd en zijn er meerdere cliëntenraden. De cliëntenraden hebben hun bevoegdheden aan de centrale cliëntenraad overgedragen, dus dient in deze regeling voor cliëntenraad, centrale cliëntenraad gelezen te worden.
 - e klager: degene die een klacht indient;
 - f klacht: uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt, door de zorgaanbieder of door een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is, niet zijnde een Wzd-klacht of Wmo-klacht, die is ingediend bij de raad van bestuur klachtencommissie;
 - g regionale klachtencommissie: de commissie zoals bedoeld in artikel 11 van deze regeling
 - h klachtenfunctionaris: degene die binnen de organisatie belast is met de opvang van klachten van cliënten;
 - i raad van bestuur: de raad van bestuur van Zorggroep Elde Maasduinen;
 - j zorg: zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg (Wlz) of de Zorgverzekeringswet (Zvw) dan wel handelingen op het gebied van de individuele gezondheidszorg als bedoeld in de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg, niet zijnde Wlz-zorg of Zvw-zorg, alsmede andere handelingen met een ander doel dan het bevorderen of bewaken van de gezondheid van de cliënt.
 - k zorgaanbieder: de stichting Zorggroep Elde Maasduinen;

HOOFDSTUK 2

KLACHTOPVANG

Artikel 2 Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is?

- 1** Een klacht kan worden ingediend door:
 - a de betreffende cliënt;
 - b diens wettelijke vertegenwoordiger;
 - c diens gemachtigde;
 - d diens zaakwaarnemer;
 - e diens nabestaanden;
- 2** Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.
- 3** Een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande kan zijn ontevredenheid bespreken met:
 - a de medewerker over wie hij niet tevreden is;
 - b diens leidinggevende;
 - c de klachtenfunctionaris;
- 4** Een klacht kan worden ingediend bij de raad van bestuur of bij de regionale klachtencommissie.
Er is dan sprake van een klachtenbehandeling in het formele traject.
- 5** Een Wzd-klacht kan enkel worden ingediend bij de Landelijke Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg.
- 6** Een Wmo-klacht kan enkel worden ingediend bij de gemeente namens welke de Wmo-zorg wordt geleverd.
- 7** Een vertegenwoordiger of nabestaande kan uitsluitend in samenhang met een (hoofd)klacht over een gedraging jegens de cliënt een (neven)klacht indienen over een gedraging jegens (andere) familieleden of naasten dan wel jegens henzelf als vertegenwoordiger of nabestaande
- 8** Een klacht kan persoonlijk, telefonisch of schriftelijk (bijvoorbeeld via een brief of e-mail) worden ingediend.
- 9** In afwijking van deze bepaling regelt artikel 12 hoe klachten kunnen worden ingediend bij de regionale klachtencommissie.

HOOFDSTUK 2A KLACHTENBEHANDELING (PUNTEN 2 EN 3)

Artikel 3.a De medewerker en leidinggevende

- 1 Iedere medewerker stelt degene die bij hem een klacht heeft geuit in de gelegenheid om diens onvrede met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen, bijvoorbeeld een leidinggevende, bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de cliënt daartegen geen bezwaar maakt.
- 2 Medewerkers maken cliënten zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.
- 3 Medewerkers bespreken klachten van cliënten in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel het voortbestaan of opnieuw ontstaan van onvrede te voorkomen.
- 4 Indien er een klacht over een medewerker wordt ingediend bij de leidinggevende, stelt de leidinggevende de klager in de gelegenheid om de klacht met hem te bespreken. Indien wenselijk kan de betreffende medewerker uitgenodigd worden voor dit gesprek.

Artikel 3.b De klachtenfunctionaris

- 5 De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
 - a hij informeert cliënten, medewerkers, vrijwilligers en derden over de klachtenregeling;
 - b hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
 - c hij begeleidt degenen die een klacht hebben om te komen tot een aanvaardbare oplossing.
- 6 De procedure klachtenafhandeling door de klachtenfunctionaris is in beginsel als volgt:
 - 1 zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht wordt contact opgenomen met de klager en met degene op wie de klacht betrekking heeft, met hen wordt besproken hoe de klacht het beste behandeld kan worden;
 - 2 op basis van de gesprekken met klager en aangeklaagde wordt beslist over de procedure;
 - 3 degene op wie de klacht betrekking heeft krijgt altijd gelegenheid om op de klacht te reageren;
 - 4 indien er een onderzoek plaats moet vinden naar de toedracht van de klacht wordt dit onderzoek niet gedaan door degene op wie de klacht betrekking heeft dan wel diens directe collega's of leidinggevende;
 - 5 de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft krijgen gelegenheid om op het onderzoek te reageren en worden in kennis gesteld van de uitkomsten van het onderzoek;
 - 6 er wordt gestreefd naar een zo spoedig mogelijke afhandeling van de klachten. Klachten dienen binnen zes weken beoordeeld te zijn;

- 7 de klachtenfunctionaris is gerechtigd deze termijn zo nodig met vier weken te verlengen;
- 8 indien van hetgeen onder g is gesteld gebruik wordt gemaakt, wordt dat schriftelijk en/of per e-mail aan klager bekend gemaakt;
- 9 indien het na het verlengen van deze periode niet lukt om de klachtenprocedure af te ronden, wordt de klager met redenen omkleed op de hoogte gebracht;
- 10 het staat de klachtenfunctionaris vrij om van deze procedure af te wijken. Hij zal dit met redenen omkleed kenbaar maken aan de klager.

HOOFDSTUK 2B

KLACHTENBEHANDELING IN HET FORMELE TRAJECT (PUNT 4)

HOOFDSTUK 2B1

KLACHTENBEHANDELING, PROCEDURE BIJ DE RAAD VAN BESTUUR

Artikel 4 De raad van bestuur

- 1 De raad van bestuur kan klachten zelf in behandeling nemen dan wel de klager verwijzen naar de klachtenfunctionaris.

Artikel 5 Het indienen van een klacht

- 1 Een klacht kan mondeling, schriftelijk of per e-mail ingediend worden bij de raad van bestuur.
- 2 Een klacht kan worden ingediend door:
 - a de cliënt
 - b diens vertegenwoordiger;
 - c diens gemachtigde;
 - d diens zaakwaarnemer;
 - e diens nabestaanden.
- 3 Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.
- 4 Indien de klacht nog niet besproken is met de klachtenfunctionaris zal de raad van bestuur aan de klager voorstellen alsnog met behulp van de klachtenfunctionaris te proberen de klacht middels een 'goed gesprek' op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de raad van bestuur de klacht niet in behandeling. De raad van bestuur neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager hem laat weten dat het niet gelukt is de klacht op de eerder genoemde wijze op te lossen.

Artikel 6 Bevoegdheid van de raad van bestuur

- 1** De raad van bestuur beoordeelt of hij bevoegd is om van de klacht kennis te nemen. Indien dit naar zijn oordeel niet het geval is, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
- 2** Indien de raad van bestuur de klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder, stuurt de raad van bestuur de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.

Artikel 7 Ontvankelijkheid van een klacht

- 1** De raad van bestuur verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:
 - a dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de raad van bestuur is behandeld;
 - b een gelijke klacht nog in behandeling is;
 - c de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
 - d de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden, tenzij de klacht tevens een verzoek tot schadevergoeding betreft, in dat geval geldt de wettelijke verjaringstermijn.
- 2** Indien de raad van bestuur een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

Artikel 8 Werkwijze bij beoordeling van een klacht

- 1** De raad van bestuur neemt binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht contact op met de klager en met degene op wie de klacht betrekking heeft om te bespreken hoe de klacht behandeld zal worden. Op basis van deze gesprekken bepaalt de raad van bestuur de te volgen procedure en stelt de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft hiervan in kennis.
- 2** Bij de behandeling van een klacht neemt de raad van bestuur het volgende in acht:
 - a een klacht wordt niet beoordeeld dan nadat degene op wie de klacht betrekking heeft gelegenheid heeft gekregen om op de klacht te reageren;
 - b indien een onderzoek plaatsvindt naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt dit niet uitgevoerd door degene op wie de klacht betrekking heeft of door diens directe collega of leidinggevende;
 - c de uitkomst van een onderzoek naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt medegedeeld aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft, zij krijgen gelegenheid om op het onderzoek te reageren en worden in kennis gesteld van elkaars reactie.

Artikel 9 Stopzetting behandeling van een klacht

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk of per e-mail aan de raad van bestuur te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.

Artikel 10 Beoordeling klacht door de raad van bestuur

- 1** De raad van bestuur beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien de raad van bestuur voorziet dat voor de behandeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt hij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. De raad van bestuur meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. Deze termijn is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht door de raad van bestuur.
- 2** Indien de raad van bestuur concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de raad van bestuur dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De raad van bestuur geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld kan worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen.

De raad van bestuur verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten en de klacht niet voorlegt aan de geschillencommissie.

Indien de klager hiertoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de geschillencommissie, is de raad van bestuur bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.

- 3** De raad van bestuur zendt zijn oordeel over de klacht aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. Hij geeft in zijn oordeel aan hoe de klacht is behandeld, hij motiveert zijn oordeel over de klacht en geeft aan of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zo ja welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.
- 4** De raad van bestuur vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, zoals beschreven in de in het derde lid bedoelde mededeling, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de geschillencommissie voor te leggen. De raad van bestuur vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschillencommissie.

HOOFDSTUK 2B2 KLACHTENBEHANDELING DOOR DE REGIONALE KLACHTENCOMMISSIE

Artikel 11 Regionale Klachtencommissie Zorg 's-Hertogenbosch

- 1** De raden van bestuur van de deelnemende zorgaanbieders stellen een gezamenlijke, onafhankelijke, regionale klachtencommissie in en dragen zorg voor de instandhouding van deze commissie.
- 2** De raden van bestuur zien erop toe dat de klachtencommissie haar werkzaamheden verricht volgens het door de raden van bestuur goedgekeurde reglement. Een afschrift van dit reglement kan opgevraagd worden bij de klachtenfunctionaris.

- 3** De raden van bestuur stellen de klachtencommissie de faciliteiten ter beschikking die de klachtencommissie voor haar werkzaamheden redelijkerwijs nodig heeft.

Artikel 12 Het indienen van een klacht

- 1** Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de klachtencommissie.
- 2** Een klacht kan worden ingediend door:
- a de cliënt;
 - b diens vertegenwoordiger;
 - c diens gemachtigde;
 - d diens zaakwaarnemer;
 - e diens nabestaanden.
- 3** Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.

Artikel 13 In behandeling nemen van een klacht

- 1** Indien de klacht nog niet besproken is met de klachtenfunctionaris zal de klachtencommissie aan de klager voorstellen alsnog met behulp van de klachtenfunctionaris te proberen de klacht op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de klachtencommissie de klacht niet in behandeling. De klachtencommissie neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager haar laat weten dat het niet gelukt is de klacht op deze wijze op te lossen.
- 2** De behandeling van de klacht vindt plaats conform het reglement van de klachtencommissie.

Artikel 14 Advies / uitspraak van de regionale klachtencommissie

- 1** Het advies van de klachtencommissie strekt tot ongegrondverklaring van de klacht dan wel gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht. Het advies van de klachtencommissie kan mede betrekking hebben op naar aanleiding van de klacht te nemen maatregelen.
- 2** De zittingscommissie beslist met gewone meerderheid van stemmen over de vaststelling van een advies.
- 3** In ieder advies beschrijft de klachtencommissie:
- a de klacht waarop het advies betrekking heeft;
 - b de standpunten van de klager en de aangeklaagde;
 - c de wijze waarop de klachtencommissie de klacht behandeld heeft;
 - d het advies van de klachtencommissie en de motivering daarvan;
 - e de namen van de leden die het advies vastgesteld hebben;
 - f eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie.
- 4** Uitspraken van de klachtencommissie worden ondertekend door de voorzitter van de klachtencommissie.

- 5** De klachtencommissie stuurt het advies over een klacht aan:
- a de klager;
 - b de betrokken cliënt, indien deze niet zelf de klager is;
 - c de aangeklaagde;
 - d de raad van bestuur.

Artikel 15 Oordeel raad van bestuur

- 1** De raad van bestuur deelt zo spoedig mogelijk na ontvangst van het advies van de regionale klachtencommissie aan de klager, aan degene op wie de klacht betrekking heeft en aan de klachtencommissie schriftelijk of per e-mail zijn oordeel over de klacht mee. Hij motiveert zijn oordeel en geeft aan of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zo ja welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.
- 2** Indien het oordeel van de raad van bestuur afwijkt van het advies van de regionale klachtencommissie motiveert hij dit.
- 3** De raad van bestuur vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, zoals beschreven in de in het derde lid bedoelde mededeling, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de Landelijke Geschillencommissie Zorg voor te leggen. De raad van bestuur vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de landelijke geschillencommissie.

Artikel 16 Jaarverslag en reglement

- 1** De klachtencommissie brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden aan de raden van bestuur. Daarin beschrijft de commissie het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten en de strekking van haar adviezen.
- 2** De klachtencommissie is bevoegd haar werkzaamheden nader te regelen in een door haar op te stellen reglement. Besluiten tot vaststelling en wijziging van dit reglement treden niet in werking dan nadat de raden van bestuur daaraan hun goedkeuring heeft gegeven. De raden van bestuur onthouden hun goedkeuring aan besluiten die strijdig zijn met de wetgeving, met deze regeling of met de binnen de organisaties, die de zorgaanbieders in stand houden, geldende regelingen.

Artikel 17 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

- 1** De klachtencommissie bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt minimaal twee jaar bewaard. De zorgaanbieder is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.
- 2** Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

HOOFDSTUK 3

OVERIGE BEPALINGEN

Artikel 18 Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft

- 1** Indien een klacht betrekking heeft op zorg die door meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt aangeboden en de klager meldt dat hij de klacht ook bij andere zorgaanbieders heeft ingediend en prijs stelt op gecombineerde behandeling van de klacht door de verschillende zorgaanbieders bij wie hij de klacht heeft ingediend, neemt de raad van bestuur contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
- 2** De raad van bestuur spreekt met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden zodat dit leidt tot een gezamenlijke oordeel van de gezamenlijke zorgaanbieders dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk.
- 3** Onder zorgaanbieders worden in dit artikel ook verstaan: aanbieders van maatschappelijke ondersteuning en jeugdzorg.

Artikel 19 Landelijke Geschillencommissie Zorg

- 1** Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is sprake van een geschil.
- 2** De klager kan contact opnemen met de landelijke Geschillencommissie consumentenzaken (SGC) indien de klacht niet tijdig is afgehandeld, indien de klager het niet eens is met de uitspraak van de klachtencommissie of indien er geen overeenstemming is bereikt met de Raad van Bestuur.

Artikel 20 Geheimhouding

Een ieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Artikel 21 Overige klacht- en meldmogelijkheden

Deze regeling laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen aan andere instanties onverlet.

Artikel 22 Kosten

Voor de behandeling van klachten worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager of de aangeklaagde.

Als u een klacht indient bij de geschillencommissie verwijzen wij u graag naar de website zoals genoemd op bladzijde 12. Hier kunt u lezen wat de eventuele kosten kunnen zijn.

Artikel 23 Openbaarmaking klachtenregeling

De raad van bestuur brengt deze regeling onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers door hen bij het aangaan van de overeenkomst te attenderen op deze regeling, door hun desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website van de zorgaanbieder (www.zgem.nl) te plaatsen.

Artikel 24 Evaluatie

- 1** De raad van bestuur evalueert deze klachtenregeling binnen drie jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de raad van bestuur dit wenselijk vindt.
- 2** De raad van bestuur betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtencommissie, de klachtenfunctionaris en de centrale cliëntenraad.

Artikel 25 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de voorzitter van de klachtencommissie voor zover het de werkwijze van de klachtencommissie betreft. In overige onvoorziene omstandigheden beslist de raad van bestuur.

Artikel 26 Vaststelling en wijziging regeling

- 1** Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de raad van bestuur.
- 2** Voorgenomen besluiten tot wijziging van deze regeling legt de raad van bestuur ter advisering voor aan de regionale klachtencommissie.
- 3** Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt de raad van bestuur ter advisering voor aan de cliëntenraad.

Artikel 27 Datum van inwerkingtreding

- a** Dit reglement is voorzien van een positief advies van de centrale cliëntenraad, vastgesteld in de overlegvergadering in 2019.
- b** Dit reglement is vastgesteld door de raad van bestuur van Zorggroep Elde Maasduinen in 2019.
- c** Dit reglement treedt in werking op 01 - 01 - 2020.

HOOFDSTUK 4

CONTACTGEGEVENS

Klachtenfunctionaris Zorggroep Elde Maasduinen

De heer M. de Keijzer
Postbus 74
5280 AB Boxtel
mail: klachtenfunctionaris@zgem.nl
tel: 088 - 23 23 700

Secretariaat Regionale Klachtencommissie Zorg 's-Hertogenbosch

Postbus 74
5280 AB Boxtel
E-mail: regionale-klachtencommissie@home.nl

Landelijke Geschillencommissie Zorg

Postbus 90600
2509 LP Den Haag
tel.: 070-3105310

Meer informatie over de Geschillencommissie Zorg kunt u vinden op de website:
www.degeschillencommissie.nl.

Overige klachten

Een **Wzd-klacht** kan enkel worden ingediend bij de Landelijke Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (www.adviespuntzorgbelang.nl).

Een **Wmo-klacht** kan schriftelijk of via e-mail worden ingediend bij

- a. de klachtenfunctionaris van Zorggroep Elde Maasduinen;
- b. de directeur cluster Thuis van Zorggroep Elde Maasduinen;
- c. de gemeente namens wie de Wmo-zorg wordt geleverd.

Een bezwaar of klacht die betrekking heeft op een besluit van de gemeente, in de vorm van een beschikking waar een burger het niet mee eens is, kan enkel worden ingediend bij de gemeente namens welke de Wmo-zorg wordt geleverd.